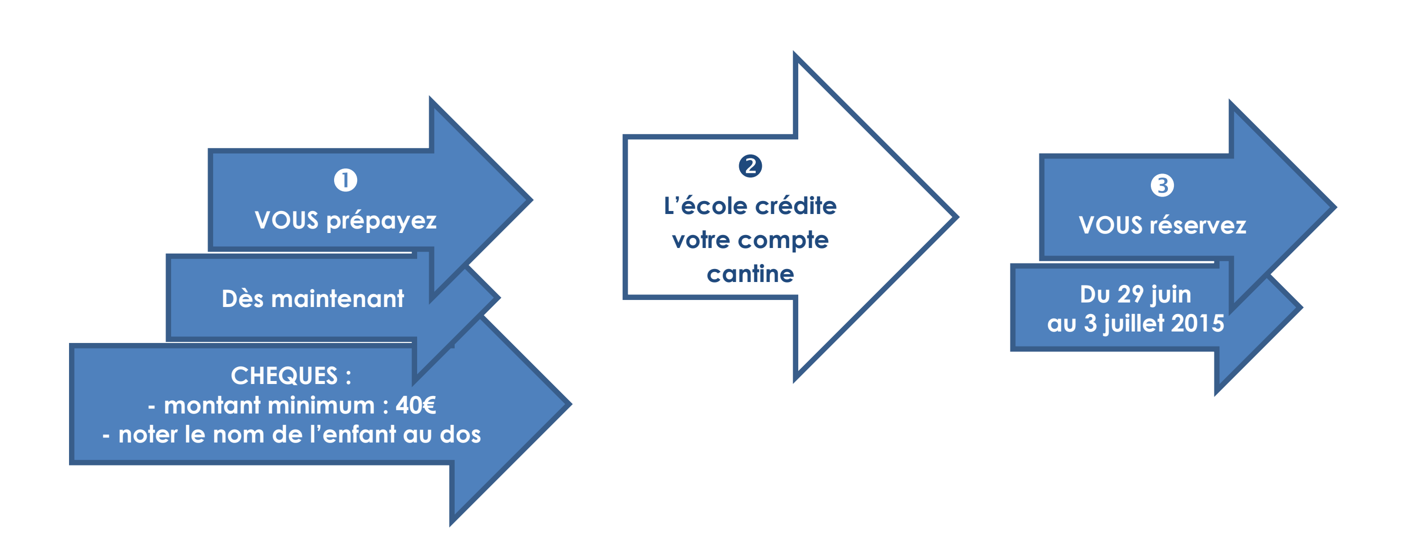


Règlement et Mode d'emploi



Merci de prendre note des éléments suivants :

- *L'encaissement du chèque pour la cantine de la première semaine de 2015-2016* se fera avant l'été, sauf si vous précisez « encaissement en septembre » au dos du chèque.

- *La réservation pour le reste de l'année 2015-2016* sera ouverte à partir du 3 juillet 2015, et vous pourrez effectuer des réservations si votre solde cantine est positif.

- Compte tenu des travaux qui ont lieu à la Maison de Retraite St-Joseph qui accueille la cantine, le nombre de places est limité.
  Merci de n'inscrire votre enfant à la cantine que si vous y êtes obligés, afin de ne pas bloquer des places qui seraient indispensables à d'autres familles. Nous vous remercions de votre compréhension.
  Si vous ne pouvez inscrire votre enfant sur Service Complice faute de place, merci de prendre contact avec le secrétariat le plus rapidement possible.

Comment faire pour inscrire mon enfant à la cantine en 2015-2016 ?

1. **Il faut que votre solde de cantine soit crédité**
   - Si vous avez choisi le **prélèvement**, l'école créditera votre compte cantine fin juin.
   - Si vous avez choisi de payer en **espèces** (faire l'appoint) ou par **chèques** :
     - Minimum 40€/chèque
     - Vous pouvez déposer 10 chèques à la rentrée
       - Ils seront crédités en une seule fois sur votre compte cantine
       - Ils seront débités mois après mois pendant l'année si vous notez au dos le mois d'encaissement.
       - Merci de noter au dos le nom de l'enfant/des enfants concernés.

2. **Vous réservez vous-même sur votre compte cantine Service Complice**
   - Soit votre enfant est **demi-pensionnaire** :
     - L'école effectue les réservations pour toute l'année en une fois.
     - A vous d'annuler ou de modifier les inscriptions au fil de l'année.
   - Soit votre enfant n'est **PAS demi-pensionnaire** :
     - Vous avez jusqu'au mercredi soir minuit, pour réserver pour la semaine entière qui suit (ou pour la semaine de la rentrée en cas de vacances scolaires – exception faite de la semaine du pont de l'Ascension, où la limite d'inscription sera le lundi soir minuit).
   - Tant que vous pouvez réserver, vous pouvez annuler les réservations gratuitement.
   - Quand le solde de votre compte cantine Service Complice est nul (ou est inférieur à 5€), vous ne pouvez plus réserver. Il faut créditer votre compte au secrétariat.
   - Quand il n'y a plus de place à la cantine, un message s'affiche sur votre écran. Prenez contact avec le secrétariat.

Si vous appelez l'école jeudi matin avant 9h, il est encore possible d'ajouter votre enfant à la cantine la semaine suivante sans surcoût, pour autant qu'il y ait de la place. Alors si vous avez oublié de créditer votre compte, pensez à appeler avant 9h.

Une inscription « tardive », qu'est-ce que c'est ?

- C'est une inscription **hors délai**, c'est-à-dire faite après le mercredi minuit.
- Une inscription tardive ne peut être effectuée que par le secrétariat.

Nous travaillons avec la Maison de Retraite qui commande les denrées une semaine avant. Nous devons éviter de faire varier les effectifs par rapport à la prévision transmise le jeudi.

Les inscriptions tardives sont limitées aux imprévus exceptionnels, et sont toujours surtaxées à 6,10€ au lieu de 5€.

Mon enfant est malade, est-ce que le repas me sera facturé ?

- **Si** votre enfant est malade **ET** que vous avez prévenu le secrétariat avant 9h, votre repas ne vous sera pas facturé. **Si le secrétariat n'est pas informé de la cause de l'absence pour maladie, le repas restera facturé aux parents**.
- La maladie est le seul cas où le repas est remboursé aux familles.



Guide pratique pour votre inscription en ligne

❶ **Rendez-vous vous sur Service Complice**
à l'adresse http://stf.servicecomplice.fr/ depuis n'importe quel ordinateur,
munis de vos *identifiant* et *mot de passe* personnels et confidentiels.

⚠ Refusez que le navigateur se souvienne du mot de passe (cliquez 'jamais pour ce site').
Sinon l'accès serait possible ensuite pour quiconque utilisant ce même PC

❷ **Cochez la case** pour accepter le règlement de l'école pour la cantine et les conditions d'utilisation du service - c'est indispensable, mais à la 1ère connexion seulement.

❸ **Cliquer sur Profil** pour renseigner vos informations, notamment votre e-mail

❹ **Cliquer sur Calendrier** – Vous pouvez alors choisir l'**Inscription Occasionnelle** :
Choisissez l'enfant en sélectionnant son prénom **(l'onglet de son prénom devient vert)** puis
Cliquez sur le jour voulu pour choisir sa nouvelle inscription :

les jours ouverts à la réservation sont en vert

les jours où vous avez réservé un repas deviennent orange

ⓘ **<u>Refaire l'opération pour chaque enfant</u>**

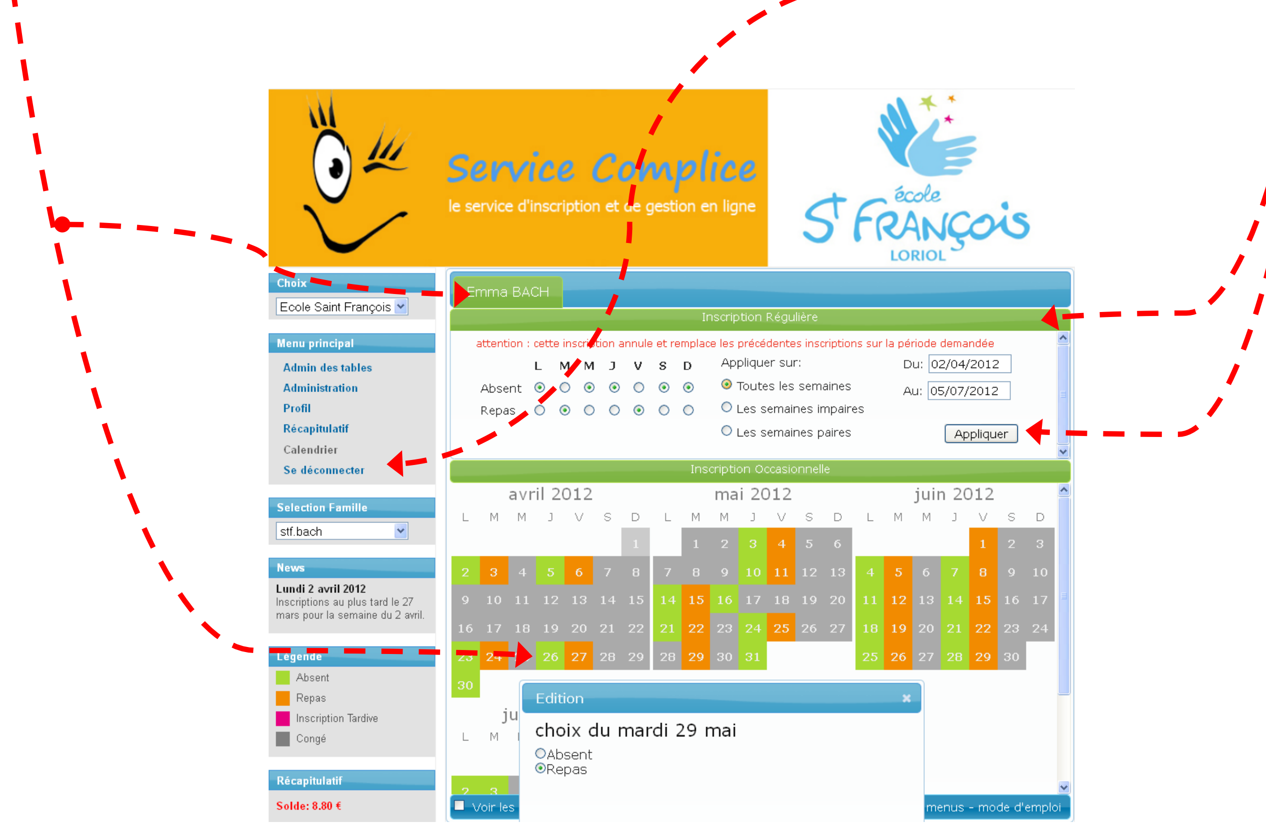
❺ Vous pouvez aussi choisir l'**Inscription Régulière** :
Choisissez l'enfant en sélectionnant son prénom **(l'onglet de son prénom devient vert)**
Cliquez sur l'onglet *'inscription régulière'*, Modifiez ses inscriptions, Cliquez sur *'appliquer'*

⚠ Cette opération annule et remplace toutes les précédentes inscriptions sur la période choisie.

Cliquez sur l'onglet *'inscription régulière'* pour refermer cette fenêtre

ⓘ **<u>Refaire l'opération pour chaque enfant</u>**

❻ **Déconnectez-vous** quand vous avez terminé :
Cliquez sur *'se déconnecter'* ⚠ afin de fermer la session, qu'elle ne reste pas ouverte sans vous !





FAQ : Foire aux Questions

1) Est-ce que je peux changer mon mot de passe ?
Oui : vous pouvez changer votre mot de passe : dans 'profil' dans le menu à gauche, vous avez trois champs, l'un pour le mot de passe actuel, et deux pour confirmer le nouveau mot de passe.
Choisissez-en un sécurisé. Cliquez ensuite sur enregistrer.
⚠Votre mot de passe est crypté et connu de vous seul. Conservez-le en lieu sûr.

2) Que faire en cas de perte de mot de passe ?
Vous pouvez lancer sur l'écran de connexion de Service Complice la procédure pour le réinitialiser (attention : fonctionne seulement si votre adresse e-mail renseignée dans le menu 'profil' est valide).
En cas de problème, vous pouvez contacter le support à support@servicecomplice.fr

3) Comment voir les mois passés ?
Cliquer sur la case « voir les mois passés » en bas à gauche du calendrier.
On peut ainsi visualiser tous les mois de l'année, par exemple pour vérifier sa facturation.

4) Sortes de repas (repas élève, repas élève sans porc, panier repas à 2,50€…)
Les repas sont commandés selon le champ 'cycle' que vous pouvez visualiser dans le profil de la personne.
Ce champ n'est modifiable que par la Direction de l'établissement qu'il convient de contacter pour tout changement.

5) Est-ce que je peux envoyer une question relative à l'école dans le formulaire de contact ?
Non : les questions relatives à l'école sont à adresser à l'école directement.
Le formulaire 'Contact Webmaster' (ou l'adresse support@servicecomplice.fr) est disponible pour les questions techniques relatives à ce service en ligne.

6) Je n'inscris pas ou peu mon enfant à la cantine : suis-je concerné ?
Oui, nous vous demandons de vous connecter avant le 29 juin 2015, pour vérifier votre adresse mail et votre profil : merci de prendre quelques minutes pour confirmer les données prises en compte.

7) Des inscriptions tardives (facturées 6,10€), hors délai, seront-elles possibles ?
Elles ne sont pas possibles en cas d'oubli d'inscription de votre part. Elles sont réservées aux situations graves, exceptionnelles. Prenez alors contact directement avec le secrétariat, ou par téléphone. Elles sont toujours facturées 6,10€.

8) Mon solde est négatif, est-ce que je peux entrer malgré tout des réservations ?
Non, les inscriptions sont prises en compte en fonction du solde disponible et pas au-delà.

9) Mon solde est supérieur à 5€, et je n'arrive pas à réserver ; pourquoi ?
Il se peut que le nombre maximum d'inscrits soit atteint, auquel cas la réservation ne sera pas prise en compte (la case reste verte) et un message s'affiche sur le haut de votre écran vous l'indiquant. Prenez contact avec le secrétariat.

10) Les informations disponibles
Vous pouvez consulter le calendrier d'inscription de chacun de vos enfants sur toute l'année, votre solde, vos informations famille partagées avec la Direction de l'établissement. Ces informations sont sécurisées : vous seuls et la Direction de l'établissement y avez accès par identifiant et mot de passe personnels et confidentiels.

11) Pourquoi je n'arrive pas à me connecter parfois avec Internet Explorer ?
Le site Service Complice est sécurisé : la connexion est cryptée avec clé 2048 bits (comme pour une banque ou pour un paiement en ligne). Si le navigateur ne parvient pas à se connecter, il convient de vérifier son paramétrage : Dans Internet Explorer, cliquer sur le menu Outils, puis choisir "Options Internet". Cliquer sur l'onglet Avancé et dérouler la liste "Paramètres" jusqu'à la rubrique Sécurité. Vérifier que les cases "SSL 2.0" et "SSL 3.0" sont correctement cochées !



Conditions d'utilisation de Service Complice

Conditions d'utilisation de Service Complice
L'utilisation de ce service en ligne signifie que vous en acceptez ses conditions d'utilisation :
1) ce service fonctionne, et peut donc évoluer, en conformité avec le règlement, qui prévaut, de l'établissement.
2) les identifiants et mots de passe permettant l'accès au service sont personnels et confidentiels. Ils sont conservés et utilisés sous la responsabilité de l'utilisateur.
3) toute inscription ou modification d'inscription est faite sous la responsabilité de l'utilisateur qui se connecte, avec son identifiant et son mot de passe, et qui devient, de fait, redevable de ses inscriptions ou de ses modifications d'inscription. A ce titre, l'utilisateur est invité à vérifier son calendrier d'inscription, suffisamment longtemps à l'avance, pour s'assurer de sa bonne programmation.
4) les questions ou remarques techniques concernant ce logiciel (et non pas les sujets relatifs à l'école) peuvent être adressées dans l'espace contact disponible dans le menu du site, ou bien par mail à support@servicecomplice.fr
5) l'utilisateur accepte l'obligation de respect de la propriété intellectuelle et des mentions légales rappelées dans le site.